

OUVIDORIA DA FACULDADE ASSIS GURGACZ

REGULAMENTO INTERNO

CAPITULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Assis Gurgacz, órgão integrante do Núcleo de Atendimento e Apoio ao Estudante – NAAE, é regida por este Regulamento e configura-se como um canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica e externa – e os setores administrativos e pedagógicos, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

Parágrafo Único. A Ouvidoria apresentará à Direção da IES, sempre que houver necessidade, relatório de suas atividades, destacando casos pontuais de relevância, ou elaborando estatísticas pertinentes, visando à promoção de melhorias na Instituição.

CAPITULO II

DAS FINALIDADES

Art. 2º O setor de Ouvidoria tem por finalidades:

- I. Ouvir e registrar, de maneira independente e crítica, as informações, preocupações, reclamações, elogios e proposições encaminhadas por membros das comunidades interna e externa;
- II. Analisar as informações recebidas, encaminhando o resultado da análise, quando pertinente, à Direção ou aos setores especificados em cada caso;
- III. Potencializar a imagem de seriedade e de compromisso educacional da Instituição;

IV. Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo.

Art. 3º A ouvidoria visa a assegurar condições para:

I. A Comunidade Acadêmica:

a) manifestar sua opinião sobre os serviços prestados nos vários setores da Instituição;

b) sugerir medidas para o aprimoramento das ações da Instituição com vistas à melhoria de seus serviços, garantindo seu contínuo aperfeiçoamento;

c) ter um canal de comunicação e informação com a Direção e demais setores administrativos e pedagógicos, como forma de registrar e buscar a resolução para os problemas.

II. A Comunidade Externa:

a) obter esclarecimentos quanto às atividades e aos serviços da Instituição;

b) sugerir medidas para o aprimoramento das ações da Instituição com vistas à melhoria de seus serviços, garantindo seu contínuo aperfeiçoamento;

c) perceber a relevância social da FAG para a comunidade de Cascavel e região.

**CAPITULO III
DOS PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA**

Art. 4º. A Ouvidoria tem como princípios:

I. Registrar e encaminhar as sugestões, para as devidas instâncias, daqueles que procurarem pelo setor;

II. Preservar a dignidade das pessoas;

III. Resguardar as informações de caráter sigiloso;

IV. Atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade.

CAPÍTULO VI DO ATENDIMENTO

Art. 7º A Ouvidoria é parte integrante do setor NAAE – Núcleo de Atendimento e Apoio ao Estudante, assim, todos os atendimentos, bem como os encaminhamentos necessários, serão realizados pelos funcionários deste setor.

Parágrafo único. Os funcionários do NAAE atendem aos requisitos exigidos para o funcionamento da Ouvidoria, primando pela dignidade das pessoas e resguardando as informações de caráter sigiloso.

Art. 8º Na Ouvidoria, os atendimentos são realizados pessoalmente, no setor, por telefone ou via e-mail.

Parágrafo único. As informações, pertinentes ao atendimento do setor, encontram-se disponíveis no site da Instituição.

CAPÍTULO VII DAS INSTÂNCIAS

Art. 8. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria, dependendo do caso, procurará as instâncias dispostas no fluxograma anexo, que comportam:

- I. A Diretoria Geral – Direção Geral, Administrativa ou Acadêmica;
- II. Setores Administrativos;
- III. Setores Pedagógicos.

CAPITULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 9º O presente Regulamento poderá ser modificado, sempre que constatadas necessidades relevantes, devendo as modificações propostas serem submetidas à apreciação da Diretoria Geral.

Art. 10º Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria Geral, com as considerações da Ouvidoria.